

Obiettivi di qualità per l'anno 2025 Timenet SpA

Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	OBIETTIVI 0,75% -%	RISULTATI 0,55% -%
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,55%	0,45%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<u>Rapporto a)</u> ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	<u>Rapporto a)</u> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 25 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 20 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 40 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 97 % • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 92 % • Numero dei contratti	<u>Rapporto a)</u> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 25 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 38 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 55 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 98 % • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 99 % • Numero dei contratti

	<u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u> <u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</u> <u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</u>	completati 2350 <u>Rapporto b)</u> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 27 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 45 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 96 % • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 92 % • Numero dei contratti completati 300 zero 2339	completati 2360 <u>Rapporto b)</u> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 40 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 38 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 55 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 98 % • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 99 % • Numero dei contratti completati 350 zero <u>2350</u>
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	7 %	6 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u>	<u>Rapporto a)</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore • Percentile 80% del	<u>Rapporto a)</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 16 ore • Percentile 80% del

	<u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u>	tempo di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 27 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 % <u>Rapporto b)</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 12 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 12 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 24 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 %	tempo di riparazione dei malfunzionamenti 11 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 26 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 % <u>Rapporto b)</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 19 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 11 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 26 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 %
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	2%	2 %
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali ____ s 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali ____ s	____%	____%

* obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS